

# 个人年终总结 班组长个人年终总结格式(通用5篇)

工作学习中一定要善始善终，只有总结才标志工作阶段性完成或者彻底的终止。通过总结对工作学习进行回顾和分析，从中找出经验和教训，引出规律性认识，以指导今后工作和实践活动。总结书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇总结呢？下面是小编带来的优秀总结范文，希望大家能够喜欢！

## 个人年终总结篇一

转眼进入商场已有n年多的时间了。在这段时间里,在部门领导和同事的帮助下,我学到了许多知识,积累了一些工作经验,也从中体会到了工作的酸甜苦辣。凭着日常端正的工作态度和平时积累下的工作经验,我荣幸的成为了组组长一职,现将工作总结如下:

### 一、明确工作职责,端正工作态度

作为一个组长,首先要处理和协调好与各方的关系。首先就是顾客和商场的关系:通过自己和同事们的工作及时有效的解决和处理好广大顾客所提出的各种合理或不合理要求,使其给卖场带来不良因素及事故都及早的消失在萌芽当中。同时通过工作中的招呼道别、商品介绍、售后服务等等工作中的点滴细节让顾客从中感受到重百最优质的服务。其次是起到和成为一个沟通上下级之间的桥梁,协调好员工与部门之间的关系。有效的转变员工的工作态度,使部门的相关任务有效的传递到员工当中、确保了辖区内的工作正常开展。在工作中做到了多汇报、多商量。同时在自己的本职工作岗位上尽其心、负其责、全心全意,创造性的干好自己的工作。主动的把自己的全身心融入到大家的工作中去。

## 二、做好日常事务的管理

1、做好早会工作：早上是新一天的开始，先总结前一天的工作，及时通报销售情况，及时传达上级下达的各项任务，布置好当天的工作及强调注意事项，开展一些有意义趣味性强的班前活动有效的提高员工的工作激情，使每位员工都以饱满的精神状态投入到工作中。

2、巡查工作的开展：现场巡查是现场管理中的重要一环，配合商场现场服务管理的要求做到每日现场巡视一天都不会少于八次，在现场巡查中针对员工的各种行为、姿势，着装语言方面进行检查。在巡查中发现员工的违规违纪行为都及时给以纠正和引导，并注意加强员工的自觉遵守意识以保证到班组长在和不在卖场都是一个样。及时处理现场各种突发事件。

在现场巡视时检查商品的外观，做到无脏次品。加强了商品的陈列调整的检查力度，让辖区各个柜圈都能够做到货品丰满、层次感强能够做到一定的颜色搭配和销售重点商品的突出，通过各种有效的货品陈列达到了卖场氛围的营造吸引了顾客的注意力激发了顾客的购物欲望。

3、认真做好其他各项工作记录：如顾客投诉处理的记录等，认真记录投诉原由和处理的过程及结果，并整理成册利用早会时间与员工一起讨论，预防类似的情况再次发生。及时记录对代销商品的检查：对代销商品的进退货，帐册，小票，审查表，上柜档案，实物库存进行不定期的抽查，并准确的记录抽查结果。对不规范的令其限期整改。

4、认真做好员工的绩效的考勤记录：严格依照商场和部门的考勤管理制度执行，安排好员工的代换班，保证小组的工作顺利进行。及时记录员工的奖惩情况，考核好员工的绩效。

5、耐心细致的做好盘点工作：盘点是一个月的工作体现，对每

月的盘点数据进行登记,做到月月帐实相符。

6、售后投诉的处理：作为一个现场的管理者，每天都会面对各种不同的售后投诉。刚开始的时候我对手机和数码产品的售后处理能力较差，产品知识了解不够，经过一段时间在领导的帮助和自己的学习下,我学习和掌握了相关售后处理的法律法规条文做到了遇事不慌。同时也已经初步掌握一些手机和数码产品常见的故障原因和处理的方法做到处理时成竹在胸能够做出让顾客信服和满意的解释。

在对于处理一些比较困难和超出自身权限的售后问题时我会积极与部门经理和质管部请教、沟通，认真努力的解决好每一次售后投诉，让每一位顾客都能满意而归。

在处理完毕每一次售后过后我都会认真的总结并深深的体会到售后问题对于我们来说并非麻烦而是一次让顾客重新认识和了解商场的机会。而我們也可以通过这种种投诉来发现和找到我们在工作中的缺失和不足，并找出解决的方法，努力改进。以避免再犯同样的错误。同时让我们的实际行为让顾客深切的感受到重百的优质服务，树立重百的优质服务的形象，让重百成为顾客购物的习惯。

8、了解市场动态，方能做到知己知彼百战百胜。在工作中与顾客进行沟通，了解顾客的需求，做到让顾客满意，为顾客营造一个温馨舒适的购物环境。随时关注周边市场的各项动态信息，从而及时反馈给部门立即调整。做到人无我有，人有我精，人精我独，让商场领先抢占商机。

### 三、把稳商品质量关.提高服务质量

1. 商品质量是一个商场的立足之本。我配合组长把握好商品质量关，认真检查各柜商品上柜前的各项质量工作,在工作中定期抽查各柜商品,对不合格商品及时联系厂家进行退厂处理.

2、提高服务质量：在激烈的市场竞争中，商场的服务质量关系到一个商场的兴衰，所以在加强团结服务质量的工作是刻不容缓的。工作中利用早会时间加强员工的服务意识，提高员工的服务水平。在去年商场进行的《员工服务守则》考试中，本部门及格率达到95%以上，经过努力，小组的各项工作均有所提升。并取得了20xx年度职工小家的光荣称号。

#### 四、做好培训工作

1、配合部门加强员工培训，提高自身的素质。我利用早会与班后会的时间对员工进行一些陈列方面的知识培训，进行了色彩的搭配，货品的摆放。并和员工一起学习五一销售法则，并有多篇学习心得在商场的评选中获奖。

2、加强小组消防知识的熟记熟背并在保卫部的指导下对员工进行了防盗防诈骗的专题培训，使员工时时都做到警钟长鸣，从开业至今小组无一盗窃和诈骗案件发生。

2、抓紧新进员工的培训。由于新进员工在各方面都较欠缺，我和部门利用工作之余，帮助新员工熟悉商场相关服务规定并且和员工一起进行销售技巧分析从中找到自己工作的不足。并充分发挥新进员工的潜能、使新员工能尽快的成长起来成为一名商场合格的营业员。对一些工作有失误的员工，我做到多与她们交流，分析问题出现的原因。及时调整她们的心态，使她们找到和发现自己工作中的不足较快的从失误的阴影中走出来适应到商场的正常工作中来。

总之，在这段的工作中，我也遇到了一些困难和疑惑，但是在部门领导和同事的帮助下，都一一的得到了解决。在往后的工作中，我还有许多方面都还要加强和提高，我会更加努力地学习和提高自己的专业知识，完善自己的管理水平改变自己的工作效率，更加积极的团结同事，做好带头表率作用，多向更多更优秀的领导和同事学习，积极协助部门完成各项工作落实各项指标。我相信通过自己的不断的学习和提高我

会更好的适应我现在的工作，也会为重百灿烂的明天贡献出自己最大的光和热。

商场组 组长

x x年xx月xx日

## 个人年终总结篇二

时光荏苒，光阴似箭，自x代班以来，已有一个多月之久，从中经历了很多坎坷，也学到了很多，班组也一直在一个比较好的状态下运转。本以为自己对基层管理已略知一二，自八月二十四日班长考核领导点评之后，我仔细端读试卷良久，方知自己作为最基层的企业管理者，诸多方面还深有不足。以下是我做班组长工作的一些总结。

首先是自身管理方面：作为一个优秀的班组长，本身自己必须以身作则，公司要求的规章制度自己必须带头做好。而自己却一直在个人形象方面稍显随意，譬如上班期间，无意识的卷袖，不带防护眼镜等，由于过于自信对物料性质、设备运转、生产运行岗位过于了解，知道哪些岗位可能会发生突发事件，而有选择性的做到防护，从而不自觉地让员工养成了坏的习惯。虽整日班前班后，包括班中巡查期间，对员工都是耳提面命，可效果依旧收之甚微。对此，以后自己会在这方面严格要求自己，努力执行ehs要求的防护到位，切实做好员工的安全防护工作。

其次是员工管理方面：作为一个优秀的管理者，自己必须要深入了解自己的下属，包括他(她)的人品、性格、爱好、处事作风、工作能力等诸多方面，针对不同性格、不同年龄段、不同能力的人应该分别予以不同的管理方式、说话语气和工作任务，做到人尽其才，物尽其用。同时要懂得关心自己的员工，真诚的关心。当他们犯错的时候，除了批评外还要多加鼓励，以及对其的信任，让他(她)体会到领导层的关心与

器重，让他知道我们不但是上下级关系、同事关系，我们还是互相支持、关心的朋友关系。当然，作为管理者，同样要在员工面前树立自己的威信。这种威信不是靠恶语批评，也不是靠一味的做老好人树立起来的。一个真正优秀的管理者，是要让自己的员工中的一大部分人说你好，一小部分说你坏，才能称之为优秀的管理者。因为管理者不是员工，只要做好自己的分内事就行了，你需要的是一个团队的力量，你需要说你好的人的支持，你同样需要说你坏的人的执行。因为朋友和同事概念上的执行力度的效果迥然不同，好坏恰恰能做到互补。譬如自己带班以来，从当初的x师傅的接班时的百般刁难、锱铢必究等老员工在我班的不屑与刻意逃避重任，以及年轻员工的夜班随意离岗与经验匮乏，委实给了我巨大压力，深感管理是一门很深的学问，是一种艺术。如何在这个浓缩的有着形形色色的代写论文人物的小社会中把这个团体玩转起来，不光需要埋头苦干的精神，还需要胆识和魄力。对于无理取闹的员工要予以颜色，让其深知自己不是谁都可以随便捏的柿子；对于不屑你的员工要让他认识到你的能力，无论是理论、实践、还是为人处事方面，你都要做到让他知道你比他强(至少不差)；对于年轻员工，要严格要求执行公司规章制度，事不过三，再犯同样错误，绝不姑息；同样还要让大家了解到你一直在努力地想把这个班组带好，想让每个人都得到领导的肯定与认可，这样慢慢的他们就会从心里折服与你，慢慢的这个团队就成型了。

当然，由于自己社会阅历，经验方面还有所欠缺，对于员工心理等各个方面拿捏的还不是很好，对某些员工的想法没有深入的了解，从而导致班组偶尔的不和谐。譬如七月份在u9713离心岗位的x与取代岗位新进员工x发生口角就是一个典型例子：由于公司极少数员工的挑拨，导致其对离心岗位颇有怨言，虽予以调动，但因时间仓促，未及时深入了解新近员工x性格特征，第一天相处，没有很好的磨合，由于岗位操作方式不同，导致矛盾，最后演化为口角，虽及时制止，但此次之后深知不同员工，性格上的差异与岗位安排的重要

性。以后自己会在这方面多加用心，争取做到每位员工都在一个好的情绪下认真的工作。

最后，作为一个优秀的班组长，在下级面前要代表公司的立场说话，在上级面前要做好下级的工作，全力辅助领导的工作，从而让整个生产工序在一个顺畅的环境下进行。

总之，经过上次的考核，感触颇多，深知自己在现场管理，人员管理，生产管理，甚至包括自身管理方面还有很大的不足，以后自己将不遗余力的做好自己应该做的工作，争取成为一个优秀的基层管理者，不辜负领导的期望和栽培之心！

## 个人年终总结篇三

回首过去的一年，首先要衷心的感谢所领导在工作上给我指明了正确的方向，其次要感谢同事们在平时的工作中给了我大力的支持，让我有信心和动力做好班组的各项工作。

对今年的工作经过一番思考，现在从以下几个方面对这一年的工作进行总结，这一年我们班从文明服务、岗上纪律、收费业务、员工思想动态、等方面为重点展开工作的。

### 一、坚持做到文明服务

收费站是最能体现优质文明服务的地方，我们是窗口单位，我们每天服务于广大的司乘朋友。我们的一言一行、一举一动随时随地的展现高速公路的形象。关于优质的文明服务，站部也非常重视，对每一个手势、每一个动作、文明用语、微笑服务、落实到个人，要求每一名员工都能自觉按到要求做好。我从思想上都能高度重视，都能按照公司及所部的要求严格要求自己。从迎宾手势微笑服务唱收唱付转身目送。我们在文明服务上热情与真心，以诚待人。用最真诚的微笑和最衷心的祝福，送给南来北往的司乘人员。

## 二、严守岗上纪律

班组对岗上要求是非常严格的，首先认真学习各项规章制度、收费员百分制考核办法，以准军事化的标准严格要求。其次从小事做起、从细节抓起、杜绝岗上各类违纪违规现象的发生、不做与工作无关的事情。

## 三、认真负责做好收费业务

收费业务技能是每一个收费员都应该熟悉掌握的，收费业务的好坏直接影响收费工作的顺利开展。我们在收费业务方面认真学习，刻苦专研，学习各类收费业务知识，熟悉掌握各类收费征收政策，努力提高特情处理能力，保证收费道口的畅通。不仅如此我班还每月定期带领组员练习点钞、点卡、还出关于收费的业务试卷，通过多种形式多种方法努力提高大家的收费业务技能。

## 四、绿通车辆核查严格把关

对申请绿通免征车辆进行两人检查，认真把关，不让那些弄虚作假的车辆，蒙混过关，有乘之机。在今后的工作中我也会带领大家努力钻研业务，刻苦学习，发现新的问题，杜绝利用各种方法逃费的现象发生，为高速公路通行费正常征收做出贡献。

## 五、切实掌握员工思想动态

班组长是为班组员工服务的。我始终认为班长是为收费稽查人员服务的。一方面，我以身作则，按照各项规章制度，高标准的要求他们，对一切违规操作、不合理操作及时纠正制止，严格控制；另一方面，关心爱护收费稽查人员，满足他们提出的合理要求。团结互助，先人后己，同舟共济，共度难关。



## 六、工作中的不足

- 1、管理力度不足,在工作中过余人性化管理。
- 2、非正常情况处理的不够灵活,还需要在以后的工作中不断积累经验。

20\_\_年已经到来,新的一年意味着新的起点新的机遇新的挑战,一定要努力打开一个工作新局面。为此,我将更加勤奋的工作,刻苦的学习,努力提高文化素质和各种工作能力,为南新收费站的明天作出应有的贡献。

## 个人年终总结篇四

从事美发技术提升课教学工作让我平凡而真实,简单而快乐。我选择了自己最热爱的舞台,也扮演了最成功的舞台角色,自从我走进美发事业的第一天,我并没有想到这个工作会给我带来什么,当慢慢的学习和工作生涯一日一日积累起来之后,我才越来越深切地感受到教授,美发技术提升的过程实际上是一个永无止境的全身心投入的过程,美发理论是工作的实践积淀,美发乐趣蕴涵在不断创新和个人学习的成长之中,也许,教授美发技术一生并不难,难的是如何翻越自身惰性的屏障而终生进取不止。现在我有了一些教授美发技术经历和美发态度,美发在于发型和气质,使发型款款生动的不在于发型本身,而在于是否具有高雅的气质,只有全身心投入,才会如鸟在林,所有的花草树木都属于自己,为了提高自己审美观,我开始去观察,去研究头发的方向,从物理力学去分析,在很短的时间内准确地了解了发片角度与方向在发型中的角色。因而让我在美发教学中设计发型更加方便,教授学生美发技术教学中,有更清楚的思想,才会有清楚的发型,首先要自己真懂,真会,才能教好,还要依靠科学和创新来促进美发审美水平的提高,因此,要有自己的创新作品,自己的工作总结,在社会的不断进步,人们对美的认识也在提高,美发不在是手艺,是一个创造美丽与时尚的一门艺术,发型是感情的模制品,犹如语言是思想的模制

品,发型是情感的客观表现,也是美丽的主观反映,一切发型价值的形成,不是单纯的“素材”,完全在于发型师对“素材”的使用的思想与创造。

存在缺点:美发经验不够丰富,不能十分清晰地处理一些教学中遇到的突发事件。本职工作做得不好,还需要学习很多理论知识和实践经验来更好地完善自己,交出更优秀的学生。

文档为doc格式

## 个人年终总结篇五

本学期是初一学生进入四中的第二个学期,在学校领导的重视和关怀下,在学校政教处、教务处、后勤人员的大力支持下,在全年级教师的共同努力下,我班组在教育教学的各个方面获得了显著的进步,取得了有目共睹的成效。学生从学习到纪律都明显好于上学期,现将初一年级第一班组的工作择要总结如下:

一、吃透校情学情,明确目标,树立信心。

众所周知,由于我校所处的位置和社会环境,以及城市家长的影响,我校的生源素质起点低,入校时的优等生少,成绩中等及偏下的学生多,教辅资料少,中考方向的命题特点带有未知性还需要大力探索,要想出成绩,压力和困难可想而知。我校近些年来初三升学率每年都在不断增长,我组教师暗下决心,都从初一学生入手,放眼三年,不叫苦,不怕差,不畏惧,不退缩,反复磋商,明确思路,准确定位,大家一致决心高要求,高标准定位自己,把困难和压力变动力,多努力、多付出心血与汗水,力争升学人数呈上升趋势。各班首先将争取流动红旗作为第一个奋斗目标,经过努力,初一(1)班、初一(3)班、初一(4)班都把流动红旗挂到了教室,从而培养了学生树立只要努力就会收获的意识。初一(2)班、初一(5)班都在积极努力争取。第二个奋斗目标是在各种学校

组织的活动中力争获得好名次。在学校得“感恩父母”征文活动中，初一(5)班得赵雯雯的《妈妈的脸》获得一等奖，并在周一升国旗上播出，初一(4)班的获得二等奖、初一(2)班的李旭获得等奖。在学校第二届校园文化艺术节中，我班组每个班都超数量完成作品，并获得可喜的成绩。在运动会上5个班的班主任始终和学生一起拼搏着，为了取得好名次，他们与学生共同商量，看谁的哪个项目好，制作了标语，拿着花环，为本班学生加油，鼓劲……这样的班主任怎么会得不到学生的认可呢？第三个奋斗目标是争取不流失学生。不管学生有多难教，各班班主任都会用心教育，保证三年里班集体的每个成员都健康活泼，尽力学习。在班会课上我班组班主任经常跟学生说，我们的成绩只是暂时在后面，只要我们大家肯下功夫学习，我们不但能往前走，还能站到年级的前列。没有豪言壮语，但我们的班主任却以身作则，教会学生自信是解决一切问题的法宝。

## 二、紧抓学生的思想和心理辅导。

本学期的初一学生个头增了不少，很多男生比老师还高出半头，但他们的心理却还很幼稚，自制能力仍然很差，还需要老师的指导和督促。从第一学期发生的打架等违纪行为看，这些事情是完全可以避免的，我组班主任分析了很多违纪事件发生的起因，发现出现这些行为的学生绝大多数都是学困生，而这些同学更需要老师和家长的关注和引导。各班都友那么几个“刺头”，如果不对症下药的话，违纪事情肯定会接连不断。对于这部分学生来说，老师的一个赞许的眼神、一个欣喜的微笑无疑就是一剂良药，所以我班组5个班主任都多抽出时间与这些学生谈心，教育他们要树立正确的是非观，不能随波逐流，在班主任的一句句感人至深的话语中，我们的“刺头”低下了头，班主任一点一滴的要求他们都慢慢尝试做到了，虽然成绩没有什么大的起色，但至少他们坐定了，对班里同学的影响少了，班级的管理也相应的轻松了。各班班主任在班里都有几个“卧底”，一有风吹草动，都能防微杜渐。学生大了，小心思就多了。和同学有矛盾了，就闹情绪；

遇到挫折，就要放弃；老师谈心时会重点告诉他们怎样调节自己的情绪。暗地里有不少学生开始出现“早恋”苗头，这样的事情明着说肯定会上学生的自尊，老师与之谈心时就会引导他们认识到这种朦胧的情感其实是友情。我班组班主任都能占到学生的角度去考虑，先考虑所出现的结果，然后用恰当的方式做好学生的心理辅导，在班级中营造一种积极向上的氛围。经过努力，我们的学生出现问题后开始学会自我审视，学会解决问题，慢慢问题少多了。在其它方面用的心思少了，学习上自然就上进了。老师花了许多时间去琢磨同学在想什么、希望什么、反对什么，每次考试后，班主任都要认真做好疏理减压工作，帮助学生分析存在问题，找出解决问题的办法。

### 三、构建起了团结协作的教师队伍

初一年级是一个拼搏而平和的年级，初一教师是一个“胸中有书、目中有人、行中有矩、心中有数、手中有活”的团结战斗的团队。我班组教师都很年轻，很有“战斗力”。教师都能爱岗敬业，乐于奉献，一心扑在工作上，许多老师经常利用在业余时间给学生补缺补差，不计报酬，经常利用晚自习下课时间找学生谈心补课，与学生打成一片，帮助学困生和临界生，义务辅导，如此感人的事，举不胜举。大家拧成一股绳，心往一处想，劲往一处使，发挥团队精神，增强团结协作意识，鼓足干劲，求复务实、齐心协力、一心一意谋中考、全心全意搞教学。在学生思想方面更是齐心协力，齐抓共管，人人都是辅导员，人人都是班主任。在教学中他们强调团结协作，做到“五共一补”，即目标共同、资料共用、信息共享、责任共担、优势互补，从点到面以大局为重，力争高分有突破，均分有提高，确保每个学生的成绩每次都有提高。中考方向每年都会有所变化，我们从初一一开始就给学生灌输一切为了大学的思想，教师们把握“把过高过难的教学要求降下来，把学生思维、应考的能力提上去”的教学思路，针对本届学生的各科基础和实际能力，采取低起点、缓坡度、勤反馈、有计划、扎扎实实地抓好各阶段学生分类推

进工作，各科教师也订好了适合本届学生的讲课教案和进度表，同时，通过钻研教材，大纲、考纲，及时调整教学侧重点和教学策略，使学生少走弯路。我组绝大多数老师受到受到学生的好评，讲课各有风格，有的幽默风趣、有的言简意赅、有的沉着稳重、有的以活力四射。他们不但有丰富的教学和管理学生的经验，更有着扎实的基本功，还有敢于向他人学习新课程的劲头，公开课上都不会怯阵。汤燕老师总是谦虚好问，对同课头的其它老师经常取经验，把工作中的疑惑说出来大家探讨，有些细节问题很值得老教师推敲，出卷工作大多都是她承担，但从无怨言。刘淑红老师经常听同课头老师的课，取长补短，主动承担组里分配的任务。其他各学科教师都能以身作则，为年轻教师和学生作出表率。

### 三、存在问题

- 1、住校生下晚自习后管理跟不上，宿舍混乱，晚上学生不能按时休息，并且丢东西。
- 2、学生中说脏话，吐痰、乱扔垃圾的事情很普遍。
- 3、问题学生旷课(有些常识课出去不上课)。
- 4、学生保护财产的意识不够强，仍有破坏财产的事情发生。
- 5、自行车有不少还放在外面商店门口。
- 6、很多男生早晨经常在校门口的第二个商店抽烟。
- 7、学生对老师目中无人，对老师不够尊重，学校惩罚措施不够。
- 8、教学楼的四楼主楼梯每到下雨下雪的时候水就从楼顶水管往下流，应彻底维修。

9、下午课外活动时间问题学生在校无事生非，难于管理。

#### 四、建议

1、在期中考试中，对学生干扰的因素很多。

第一：考试铃声没有调试，时间的长短无法把握准确，应专人提前调好。

第二：英语听力对不考英语的考生影响也比较大，他们无法专心答卷，应专人调试。

第三：早交卷的学生太多，在楼道大声喧哗，是最有影响的因素，我认为要端正考风，首先要求学生一个半小时才能交卷，而且有人能专门疏散交卷早的学生。

建议实行月考制度，有年级组统一组织，考试完后汇总，让学生在对比中竞争。

4、能否给办公室发鞋油和鞋刷，学期开始发支钢笔，多一些人文关怀，借以减轻教师的职业倦怠。

5、校本课程能否只交教案，不上课。语文、数学、英语教师的上班时间实在太忙碌，大多数都不能按时下班，他们需要愉悦的心情来教学，就必须多给些时间来把工作在学校完成。

6、学校能否大力推行电子教案，将老师们从每天两个小时的备课中解放出来，将精力投入班级管理与教学研究方面，不是更好吗。

7、教师上交的计划总结、教案、反思、学生征文能否由学校分到相应部门统一打印，老师经常到打印室影响了打字员的工作。

忙忙碌碌中一学期眨眼就过去了，我班组教师早来晚回，全

身心的投入到教育教学中，真心希望学校能把工作重点放在教学上，能让非班主任分担一些班主任的工作，能让教师们有愉悦的心情来工作，这样我班组的工作在下一学年会有更大的进步！